

Flingor äter du flingor längre

Rådgivningssekvenser inom friskvård

Anna Westerlund
Pro gradu-avhandling
Nordiska språk
Humanistiska fakulteten
Helsingfors universitet
Handledare: Jan Lindström
Vårterminen 2019

Tiivistelmä – Sammandrag – Abstract

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Institution – Department Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto	
Tekijä – Författare – Author Anna Westerlund		
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Flingor äter du flingor längre” – rådgivningssekvenser inom friskvård		
Oppiaine – Läroämne – Subject Pohjoismaiset kielet (toinen kotimainen kieli)		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu	Aika – Datum – Month and year 04/2019	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 44
<p>Tiivistelmä – Sammandrag – Abstract</p> <p>Tutkielma käsittelee neuvonantosekvenssejä terveydenhuoltoon liittyvissä keskusteluissa. Tutkielman tarkoituksena on tarkastella neuvonantosekvenssien rakennetta sekä niiden aiheuttamaa keskustelua. Tarkemman analyysin kohteena on erilaiset neuvonantostrategiat sekä niiden ympäristö keskusteluissa.</p> <p>Metodina työssä on keskustelunanalyysin alalaji sekvenssianalyysi. Työn materiaali koostuu tutkimusprojektissa <i>Interaktion och variation i pluricentriska språk</i> kerätystä materiaalista, josta tässä työssä käytetään kahdeksaa ravintoterapeutin ja asiakkaan välistä keskustelua.</p> <p>Tutkielma jakaa neuvonantosekvenssit kahteen ryhmään: implisiittisiin ja eksplisiittisiin. Implisiittisissä neuvonantosekvensseissä asiantuntija viittaa aiempaan keskusteluun ja siellä jo käsiteltyyn teemaan. Näissä sekvensseissä ohjetta ei enää toisteta, vaan ainoastaan aihepiiri mainitaan. Eksplisiittisissä sekvensseissä asiantuntijan neuvo perustuu asiakkaan samassa sekvenssissä esittämään tietoon.</p> <p>Eksplisiittisissä neuvonantosekvensseissä asiantuntija yleensä perustelee antamansa ohjeen. Implisiittisissä sekvensseissä näin ei tapahdu, vaan asiantuntija esittää tarvittavat lisäkysymykset, minkä jälkeen sekvenssi loppuu dialogipartikkeleihin.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords samtalsanalys, institutionella samtal, rådformulering, friskvård		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Keskustakampuksen kirjasto		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Syfte.....	2
1.2	Forskningsfrågorna.....	2
1.3	Disposition.....	2
2	Material.....	4
2.1	Projektet Interaktion och variation i pluricentriska språk	4
2.2	Materialbeskrivning.....	4
3	Samtalsanalytiska verktyg	6
3.1	Samtalsanalys	6
3.2	Sekvensanalys	7
3.2.1	Turtagning	7
3.2.2	Närhetspar	9
3.2.3	Försekvens	10
3.2.4	Inskjuten sekvens	12
3.2.5	Post-expansion	13
4	Institutionella samtal.....	16
4.1	Institutionella samtal	16
4.2	Kommunikation inom hälsovård	17
4.3	Tidigare forskning	19
5	Analys	20
5.1	Rådformuleringen.....	20
5.1.1	Förberedande handlingar – implicit rådformulering	21
5.1.2	Responsiva handlingar – explicit rådformulering	30
5.2	Expansioner som följer en rådformulering.....	37
5.2.1	Expansioner av implicita rådformuleringar	37

5.2.2	Expansioner av explicita rådformuleringar	40
6	Sammanfattning och diskussion	43
7	Litteratur	45

1 Inledning

Samtal är samhällets hörnsten. Vi samtalar med olika människor varje dag, men vissa samtal har mer betydande och långvariga konsekvenser än andra. Hur en talare presenterar sina idéer påverkar det hur en lyssnare tar emot det som sägs och i vissa sammanhang kan ett bra resonemang vara även livsviktigt.

I vår västliga värld är de mest dödande sjukdomarna inte längre samma som de var för drygt 50 år sedan, utan i dag är det fråga om sjukdomar som vår livsstil förorsakar. Sådana folksjukdomar är till exempel diabetes och hjärt- och kärlsjukdomar. Världshälsoorganisationen WHO har publicerat riktlinjer för att minska dödligheten från kroniska folksjukdomar med 25 %: bland åtgärderna finns till exempel ökning av hälsotionen, förebyggning av viktökningen och förminskning av användningen av alkohol (Institutet för hälsa och välfärd, 2014). Dessa folksjukdomar är dyra för samhället, eftersom de påverkar arbetsförmågan och kräver insatser från hälsovårdens sida (ibid.).

Att få en folksjukdom handlar oftast inte om brist på kunskap utan snarare om brist på kunskap om hur man följer de råd och instruktioner man fått. Det problematiska är att diskussionerna kring ens livsstil och kostvanor inte alls är neutrala utan oftast polariserade. Det finns ofta ett rätt och ett fel sätt vilket sällan glöms bort i dessa diskussioner. När fitness och idrott är de nya normala, har det blivit ännu mer eftertraktat att vara frisk och se ut så. Detta kan lätt leda till att de ohälsosamma valen blir mer stämplade. Det är få som erkänner att de har ohälsosamma levnadsvanor men gränsen mellan det hälsosamma och ohälsosamma är otydlig. Att ta emot hälsoråd är svårt, men det finns människor som ger råd som sin profession. Hurdana råd ger de och hur gör de det?

Att forska i språk inom hälsovård kan göra en skillnad: hur diagnoser och råd konstrueras på mottagningar påverkar hur patienterna tar emot det. Hälsovård hör till de mest privata och känsliga områdena i livet så även språket som används i denna domän har en viktig samhällelig aspekt. Bättre rådgivning leder till bättre resultat och hälsosammare patienter också inom preventiv hälsovård med klienter som inte behöver akut vård utan kan sparas från den.

Jag arbetade inom forskningsprojektet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* och då fick ta del av att gå igenom och transkribera material. Då blev jag speciellt intresserad av hälsodomänen och de samtal som ägt rum inom den. Där fick man höra hur man informerar och formulerar råd. En del av det passerar så obemärkt att det är först i skriftlig form man lägger märke till det, det vill säga i transkriptioner.

Det är spännande och viktigt att studera hur människor som är experter inom sitt område behandlar fakta samtidigt som de måste ta i beaktande sina klienter. Att kunna ändra på en vana som klienten har kräver blick för spelet, tillräcklig motivering men också inre motivation hos klienten. Det kan ändå röra sig om sätt att leva som har pågått i många årtionden. Ofta vet man vad som är rätt och vad som är fel utan instruktioner, men att ändra på riktningen på livet är något som man kan behöva hjälp med.

1.1 Syfte

I denna avhandling undersöker jag hur man ger råd inom preventiv hälsovård. Min analys baserar sig på rådgivningssekvenser mellan en näringsterapeut och sin klient. Jag är speciellt intresserad av hur råden formuleras i samtal. Detta gör jag genom att titta på de sekvenser där rådgivning föregår. Det som är intressant för mig är att titta på vad som förekommer före själva rådformuleringen, hur rådet är formulerat och vad som kommer efter rådformuleringen. Med hjälp av dessa frågor försöker jag identifiera ett mönster i hur rådgivningen i dessa samtal går till.

1.2 Forskningsfrågorna

Mina forskningsfrågor tar fasta på de tre faserna vid rådgivningen som nämns ovan och de lyder som följer:

1. Hurdana rådgivningssekvenser finns det?
2. Hur är rådet formulerat?
3. Vad händer efter rådformuleringen?

1.3 Disposition

Denna avhandling inleds med en materialbeskrivning i kapitel 2 och därefter i kapitel 3 berättas det mer om metoden som används för att gå igenom och analysera materialet.

Kapitlet 3 erbjuder en inblick i samtalsanalysens historia och sedan berättas det mer om sekvensanalys som är huvudmetoden i denna avhandling.

Efter det i kapitel 4 beskrivs särdrag i de teoretiska verktyg som kommer att tas i bruk i analysdelen. I kapitel 4 skildras institutionella samtal och läggs speciell vikt på hur institutionella samtal skiljer sig från vanliga, vardagliga samtal samt fokuseras på deras särdrag. Kapitel 5 är analysdelen och kapitel 6 diskussionsdelen där resultat tas upp, sammanfattas och diskuteras vidare.

2 Material

Materialet i denna avhandling består av åtta samtal mellan en expert inom förebyggande hälsovård, näringsterapeut, och en klient. Samtalen är långa och omfattande: längden på samtalen varierar från ca 45 minuter till en timme. Längden på hela materialinsamlingen är då cirka sju timmar. Alla samtal är inspelade i både video- och ljudformat samt är i tillägg transkriberade i sin helhet. Samtalen är inspelade under år 2016 på olika ställen i Finland och samtalsspråket i inspelningarna är svenska. Samtalen har samlats in inom forskningsprojektet Interaktion och variation i pluricentriska språk.

2.1 Projektet Interaktion och variation i pluricentriska språk

Materialet är samlat inom ett delområde av forskningsprojektet Interaktion och variation inom pluricentriska språk, förkortat IVIP. Forskningsprojektet är ett mångårigt projekt som sattes i gång år 2013 och kommer att vara fram till år 2020. Projektets syfte är att forska i de olika kommunikativa mönstren i sverigesvenska och finlandssvenska för att upptäcka såväl likheter som olikheter i dem. Det gör man genom att titta på kommunikationen inom tre domäner i båda länderna: service, hälsovård och utbildning¹. (IVIP 2013.)

Sammanlagt tre universitet och ett forskningsinstitut från Finland och Sverige deltar i forskningsprojektet. Från Finland är det Helsingfors och Åbo universitet samt från Sverige Institutet för språk och folkminnen i Göteborg och Stockholms universitet som är med i projektet. (IVIP 2013.)

2.2 Materialbeskrivning

Mitt material härstammar från domänen hälsovård i forskningsprojektet IVIP. I alla samtal diskuterar en näringsterapeut och en kund på tumanhand om ärenden som har att göra med klientens hälsa. I mitt material finns det en näringsterapeut som är med i alla inspelningar och åtta kunder. Detta beror på att det tillgängliga materialet var begränsat i synnerhet när det gäller urvalet olika terapeuter. Bakom alla samtal finns en längre

¹

https://www.su.se/polopoly_fs/1.145083.1400675374!/menu/standard/file/IVIP_Programbeskrivning.pdf

vårdrelation mellan experten och klienten, vilket betyder att alla samtal bygger på tidigare möten, men i materialet har vi tillgång till endast ett möte. Informanterna är från båda könen och deras åldrar varierar mellan 38 och 64 år. I excerpterna anges klienten med beteckningen KU1 och experten med PE1.

Även om det endast presenteras ett antal handplockade sekvenser som exempel i denna avhandling, har hela samtalen använts som grund till analysen. Jag har själv namngett och avgränsat de sekvenser som används som exempel i analysdelen. I vissa fall har jag fått lägga till radbyten och på andra sätt ändra på utseenden i transkriptionerna för att göra layouten klarare, men själva transkriptionen av talet och interaktionen är oförändrad och har gjorts ursprungligen inom projekt IVIP.

3 Samtalsanalytiska verktyg

I detta kapitel presenterar jag den metodologiska bakgrunden för avhandlingen. Först ger jag ett kort inblick i samtalsanalys med dess historia och betydelse. Därefter presenterar jag de för min avhandling viktigaste begreppen inom samtalsanalys och sekvensanalys, nämligen turtagning och sekventiella enheter.

3.1 Samtalsanalys

I denna avhandling fokuserar jag på sekvenserna i det ovan beskrivna talade och naturligt förekommande materialet. Då har jag valt att analysera mitt material med samtalsanalytiska verktyg. I detta underkapitel presenterar jag samtalsanalys som metod och de samtalsanalytiska verktygen presenteras i följande kapitlet.

Samtalsanalys ('conversation analysis') har sina rötter i 1960-talets Förenta Stater där en grupp forskare i sociologi började ändra på de principer som hade rått inom sociologin. Gruppen som bestod av Harvey Sacks, Emanuel Schegloff och Gail Jefferson ville tänka om den dåvarande metodologin där förutbestämda kategorier tillämpades på det först efteråt skaffade materialet. En lösning och möjlig utvecklingsriktning ansågs vara den etnometodologiska skolan där det vardagliga och de processer som tar plats inom vardagen är det intressanta. Också sociolog Erving Goffmans idéer om att social interaktion i sig är en social konstruktion med egna regler och förpliktelser präglas i samtalsanalys. (Norrby 2014:33–34.)

Samtalsanalys bygger på följande fyra huvudprinciper (översatt i Norrby 2014:35, enligt Heritage 1989:224):

1. All interaktion är strukturerad.
2. Alla bidrag till interaktionen – t.ex. ett yttrande i ett samtal – är såväl kontextberoende som kontextförnyande.
3. Alla detaljer i interaktionen är potentiellt av värde och inget kan således avfärdas som irrelevant, slumpartat eller felaktigt.
4. Studiet av social interaktion sker bäst genom att studera naturlig, "äka" interaktion.

3.2 Sekvensanalys

Det grundläggande inom alla samtal är *turtagning*. Hur samtalerna är strukturerade varierar dock från enskilda turer till längre konstruktioner som båda är kopplade till föregående och efterföljande turer. Ett sätt att analysera dessa turer är att studera vad turen eller *handlingen* förorsakar. I sekvensanalys studerar man hur de olika sekvenserna är organiserade och vad de olika turerna leder till: förkortat med frågeorden 'why that now'. (Schegloff 2007:1–3.)

3.2.1 Turtagning

Samtal består av turer som följer varandra. Hur dessa turer delas mellan deltagarna i diskussionen är inte förutbestämt, utan det finns olika strategier på hur deltagarna delar ut turerna. Det finns en generell tendens till att påbörja en ny tur i tid, det vill säga så att pausen mellan turerna eller den eventuella överlappningen varar så en så kort tid som möjligt. (Couper-Kuhlen & Selting 2018:31.)

Enligt Sacks, Jefferson och Schegloff (1974) kan systemet bakom *turtagning* ('turn-taking system') beskrivas med två grundläggande komponenter och ett antal regler. Först definieras de olika turerna som *turkonstruktionsenheter*, förkortat *TKE*, ('turn-constructional units') som kan bestå av olika element såsom till exempel sats, fras eller lexem. Talaren väljer själv vilket TKE hen använder, vilket gör att längden på talturerna inom ett och samma samtal kan variera. När en deltagare inleder en tur som innehåller en turkonstruktion, är talaren då berättigad till att hålla ordet så länge att den inledda konstruktionen är fullbordad. När talaren har producerat färdig konstruktionen, finns möjlighet för ett turbyte. Turbytena sker oftast på liknande ställen som kallas för *turbytesplatser*, *TBP*, ('transition-relevance place'). (702–709.)

Generellt finns det två huvudprinciper för *turtilldelning*. Dessa möjliggör turbytena i slutet av turkonstruktionsenheter på turbytesplatser och kan delas in i två kategorier: i de turer där talaren nominerar den nästa talaren, *talarnominering*, och där turen nomineras genom *självnominering*. (Sacks et al. 1974:703.)

Vissa forskare lägger även till en tredje kategori, *inget talarbyte*. Enligt Sacks kategorier skulle denna typ kunna kallas för självnominering, då samma talare fortsätter ha ordet. Lindström (2006) preciserar denna tredje kategori som en tur där talaren håller ordet även

om turkonstruktionsenheten har fullbordats och den påbörjade turen kunnat ses som färdig (125).

Lindström (2006:126), Symöte (SAMV:2)

01 A: Snälla Monika har du en sax.
02 (.)
03 [#nära nänstans#=
04 M: [Jå

I exemplet ovan sker det en talarnominering. På rad ett ställer A en fråga till M där hon explicit nämner henne per namn. Efter en kort paus fortsätter A med ett tillägg, varefter svarar M som väntat på rad 4.

De regler som föreskriver hur turerna delas mellan diskussionsdeltagarna säkerställer turbyten och koordinerar dem så att samtalet fortlöper smidigt. Om nästa talare nomineras under den pågående talturen, är det hen som får och också är förpliktigad till att fortsätta samtalet. Samtidigt hindrar nomineringen andra deltagare från att ta över. Om nästa talare däremot inte nomineras, kan någon av deltagarna ta ordet efter att turen är avslutad eller kan den samma talaren fortsätta tala om ingen annan hoppar in. Om bytet inte sker vid första möjliga turbytesplats, upprepas samma mönster vid de kommande turbytesplatserna så länge att turbytet slutligen är genomgått. På grund av dessa regler varierar turordningen. (Sacks et al. 1974:704–708.)

Längden på och innehållet i ett samtal är inte förutbestämt. Även om det går att fastställa en ram på hur länge en viss turkonstruktion varar, fungerar turtilldelningen lika bra oberoende av längden på turerna. Det finns dock också olika situationer där åtminstone en del av innehållet går att förutspå. Till exempel i ceremonier kan man ana vad som kommer att tas upp och i debatter följer turerna en konstruktion där den ena parten är för och den andra mot ämnet. (Sacks et al. 1974:710.)

Talet kan vara fortlöpande eller osammanhängande. I fortlöpande turer är avbrottet eller överlappningen mellan turerna minimalt. Turerna är osammanhängande när talaren har avslutat sin tur vid en lämplig turbytesplats och ingen tar ordet, vilket turbyteskonstruktionen också möjliggör. (Sacks et al. 1974: 714–715.)

Antalet deltagare har en påverkan på hur turtilldelningssystemet fungerar. Om det finns två parter i ett samtal, delas turerna mellan talarna A och B jämnt ABABAB. När A avslutar sin tur, är det B som tar över. (Lindström 2006:134.)

3.2.2 Närhetspar

Den största delen av allt tal kan organiseras i par. Först producerar talaren A en initierande tur och därefter svarar talaren B, oftast i en direkt efterföljande tur. Svaret måste stämma överens med den initierande turen, det vill säga att om talaren A yttrar en hälsning, antas talaren B svara med en svarshälsning. Med andra ord fastställer den första turen hur den andra turen kommer att se ut. (Couper-Kuhlen & Selting 2018:212.)

Dessa par kallas *närhetspar* eller *yttrandepar* ('adjacency pair') Enligt Schegloff (2017:13–14) kännetecknas närhetspar av följande fem drag (min översättning):

1. Närhetspar består av två turer.
2. De två turerna är av olika talare.
3. Turerna placeras angränsande.
4. Dessa två turer är i förhållande till varandra: delarna kategoriseras till *förstadrag* (fråga, förfråga, inbjudan m.fl.) som bjuder till diskussion och *andradrag* (svar, godkännande, bekräftelse m.fl) som i sin tur svarar till den föregående turen.
5. Komponenterna formar olika typer av par, såsom hälsning-svarshälsning, fråga-svar m.fl.

Den grundläggande regeln är att den första talaren uttalar ett *förstadrag* (FPP, 'first pair part') och sedan efter en lämplig turbytesplats, fortsätter den nästa talaren med ett *andradrag* (SPP, 'second pair part'). De fem ovannämnda dragen kan modifieras och undantag från dem kan även förekomma: till exempel kan ett närhetspar också innehålla flera än två turer, närhetsparet kan avbrytas och samma talare kan producera båda delarna. (Schegloff 2007:14.)

För sekvensanalys kan tystnad vara av betydelse. Om det har skett en talarnominering vid en turbytesplats och ingen tar ordet, registreras den nominerande talarens tystnad som markerad tystnad. Detta fenomen kallas för *negativ observation* ('negative observation'). För att kunna fastslå vilken typ av tystnad är markerad, har det etablerats regler för

relevans på hur ett förstadrag och ett andradrag hänger ihop. Att yttra ett förstadrag skapar ett behov för en respons till det, det vill säga ett andradrag. Om andradraget produceras därefter, tolkas det som en reaktion till förstadraget. Om andradraget däremot uteblir, markeras frånvaron och fokus flyttas till frågan som förblir obesvarad samt tystnaden som följer frågan. (Schegloff 2007:19–20.)

Den minsta sekvensenheten är *minimala par*. Minimala par är vanliga i samtal och har ofta att göra med ritualer såsom hälsningar vid inledning eller avslutning, men inte alltid utan de kan också förekomma mitt i ett samtal. (Schegloff 2007:26.)

3.2.3 Försekvens

En sekvens kan bli förlängd i början, i mitten eller i slutet av den. Sekvensen som kommer före bassekvensen som består av förstadraget och andradraget är *en försekvens*. Försekvenserna har två möjliga funktioner: först produceras det efterföljande andradraget som respons till försekvensen och möjligen efter det den ursprungliga bassekvensen. (Schegloff 2007:26.)

De mest använda försekvenstyperna är *pre-invitation*, *pre-offer*, *pre-request* och förannonseringar (*'pre-announcement'*). Pre-invitation är den vanligaste typen av försekvenserna och är till exempel av typen *vad gör du på lördag*. Oftast uppfattas de inte bokstavligen utan som en förvarning före den egentliga förfrågan. Svaret på en pre-invitation visar också talarens ställning till den uppföljande, egentliga frågan som produceras först som förstadraget i bassekvensen. Svaren till pre-invitation kan vara jakande (som till exempel *inget särskilt*), nekande (*har andra planer*) eller innehålla förbehåll (*varför frågar du*). En pre-invitation kan också produceras utan en följande bassekvens. (Schegloff 2007:29–30.)

Schegloff (2007:30), JG, 3:1

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 4. Nel: F _{pre} → | Whatcha doin'. |
| 5. Cla: S _{pre} → | Not much. |
| 6. Nel: F _b → | Y' wanna drink? |
| 7. Cla: S _b → | Yeah. |

I exemplet ovan förekommer förstadrage² av pre-invitationen på rad fyra i form av en fråga och andradraget av den på följande rad. Svaret till preinvitationen var jakande till den egentliga frågan, bassekvensens förstadrage, som ställdes på rad 6 och blev besvarad på rad 7.

Pre-offers fungerar ungefär likadant som pre-invitations eftersom de hör till samma handlingskategori. Med en pre-offer har man möjlighet att få veta om ens erbjudande antagligen kommer att tas emot eller inte och då kan en eventuell bassekvens även produceras efteråt.

Schegloff (2007:35), Bookstore, 2, 1:107	
4. Gar: F _{pre} →	We have a thermometer.
5. Cat: S _{pre} →	Yih do?
6. Gar: F _b →	Wanta use it?
7. Cat: S _b →	Yeah.

I exemplet ovan finns bassekvensen på raden sex och sju. Innan den blir producerad, konstaterar Gar på rad 4 att han har en termometer, vilket är en pre-offer. Cat reagerar på yttrandet positivt, vilket leder till att Gar fortsätter med bassekvensen som finns på raden sex och sju.

I förannonseringar vill talaren informera mottagaren på eget initiativ. Två typer av andradrag är relevanta för den typen av förstadrage. Yttrandet kan tas emot antingen med ett svar där det framgår att informationen i själva verket var ny för mottagaren eller med ett svar där mottagaren visar sin ståndpunkt till saken. En typisk struktur hos en förkunnelsesekvens består av inledningsord såsom *guess*, *y'know* eller *remember* som följs av informationen i formen *what*, *who*, *when*, *where* eller som förkortat *guess what*, men även längre variationer förekommer. (Schegloff 2007:37–38.)

Schegloff (2007:38), Terasaki, 2004:195	
1. Jim: F _{pre} →	Y'wanna know who I got stoned with a few (hh) weeks ago? hh.
2. Gin: S _{pre} →	Who.
3. Jim: F _b →	Mary Carter 'n' her boy(hh) frie(hh)nd.

² F står för förstadrage och S för andradraget, pre för försekvensen och b för bassekvensen.

På rad ett grundar Jim sitt egentliga ärende med en förkungörelse av typen *y'wanna know who*. Gin svarar på frågan och producerar andradraget med samma frågeord *who* som i förstadrage. Jim tolkar svaret som en inbjudan att berätta mera och fortsätter sedan med bassekvensen som innehåller den riktiga nyheten.

I liknande förkungörelser ges en inblick in i ämnet samtidigt som talturen understryker att ämnet är okänt för mottagaren. Nyheterna skulle kunna berättas rakt ut utan en försekvens, men försekvensen erbjuder ofta en förtydligande i ämnet och samtidigt varnar mottagaren om att en kungörelse följer. Annars riskerar samtalet bli ämnesmässigt osammanhängande. (Schegloff 2007:39.)

De vanligaste svaren till förkungörelser är anpassade till förstadrage. Ett typiskt sätt svara sådana är att upprepa frågeordet i förstadrage såsom *guess what – what*. Om ämnet i själva verket är bekant för mottagaren, blir även andradraget annorlunda och sekvensen ser annorlunda ut. Även svaren till dessa försekvenser antingen ger upphov till bassekvensen eller visar att en bassekvens inte behövs. (Schegloff 2007:40–41.)

Andra typer av försekvenser är en förförsekvens ('pre-presequence'), en generisk försekvens och flera försekvenser. Förförsekvensen är försekvensen till en försekvens och den kan vara av formen *får jag X* där X är en viss typ av handling. En generisk försekvens skiljer sig från de övriga eftersom andradraget till den är inte typspecifik. I flera försekvenser finns flera än bara en försekvens före bassekvensen. (Schegloff 2007:44–57.)

3.2.4 Inskjuten sekvens

Inskjutna sekvenser ('insert expansions') består av närhetspar som är placerade mitt i ett annat närhetspar. En inskjuten sekvens är då placerad efter ett förstadrag och före ett andradrag. Som skillnad till försekvenser är inskjutna sekvenser producerade av talaren som yttrar andradraget.

Schegloff (2007:97), SBL 2, 1, 8 (Schegloff et al., 1977:368)

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Bet: F _b → | Was last night the first time you met Missiz Kelly?
(1.0) |
| 2. Mar: F _{ins} → | Met whom? |
| 3. Bet: S _{ins} → | Missiz Kelly. |
| 4. Mar: S _b → | Yes. |

I exemplet ovan ställer Bet en fråga på rad ett och frågan är förstadragnet i bassekvensen. På rad två svarar Mar inte på frågan utan ställer en till *Met whom?* som är förstadragnet av en inskjuten sekvens som besvaras på följande rad. Andradraget till bassekvensen, den första frågan produceras då på rad fyra.

Det finns även andra typer av inskjutna sekvenser, såsom till exempel reparationer och inskjutna sekvenser inom inskjutna sekvenser. I denna avhandling går jag inte närmare in på dem.

3.2.5 Post-expansion

Sekvenserna kan ses som tematiskt enhetliga delar av samtalet eller ett samtal som inte oväntat tar slut utan har en tydlig avslutningsform. En sekvens kan bli fullbordad efter andradraget, såsom till exempel hälsningar *hejdå – hejdå*. Samtalsparterna kan behandla andradraget som avslutning: då tas det antingen upp ett nytt samtalsämne eller kan samtalet dö ut. Att ett andradrag produceras betyder nödvändigtvis inte att sekvensen tar slut, utan sekvensen kan bli förlängd också i slutet av den. Sådana delar av sekvenser kallas *postexpansion*. (Schegloff 2007:115–117.)

Det finns två olika typer av postexpansion: *minimal* och *icke-minimal*. Benämningarna har inte bara att göra med expansionens längd utan också på längden på projektionen. Minimala postexpansioner skapar inte behov för ett andradrag efter dem utan de fungerar som sekvensavslutare, medan icke-minimala post-expansioner projicerar ett andradrag. (Schegloff 2007:118, 148–149.)

Minimala postexpansioner innebär alltså att endast en tur läggs till efter andradraget och med den avslutas den pågående sekvensen. På grund av dess funktion, kallas den även *sequence-closing third* (SCT). Vanliga minimala postexpansioner är till exempel orden såsom *oh* och *okay* som visar att informationen har blivit mottagen. I tillägg markerar *okay* att mottagaren godkänner informationen eller avslaget. (Schegloff 2007:118–123.)

Schegloff (2007:121), (7.07) Davidson, 1984:127 (previously [5.29])

- | | |
|---------------|---------------------------------|
| 1. Ali: F → | You wan' me bring you anything? |
| 2. | (0.4) |
| 3. Bet: S → | No: no: nothing. |
| 4. Ali: SCT → | AW:kay. |

På rad ett ställer Ali en fråga till Bet, ett förstadrag, som besvaras nekande på rad tre. Ali svarar med en minimal postexpansion *okay* som inte projicerar en vidare tur och samtidigt fungerar som en markering av att Ali mottagit informationen och godkänt nej som svaret.

Minimala postexpansioner kan också vara värderande och i dem tas oftast ställning till innehållet i andradraget. Ett värderande svar kan bestå av endast ett ord såsom till exempel svaret *bra* men de kan också vara längre. (Schegloff 2007:123–125.)

Schegloff (2007:125), (7.12) Chinese Dinner, 2:20–28

- | | |
|---------------|----------------------------------|
| 1. Don: F → | I:s this ai:med accurate enough? |
| 2. | (0.5) |
| 3. Joh: S → | Yes it's aimed et the table. |
| 4. Don: SCT → | Grea:t. |
| 5. | (1.0) |

I exemplet ovan består basksekvensen av förstadraget, frågan, på rad ett och andradraget på rad tre. Efter att Don fått med sig svaret från Joh, reagerar han med ett *great* som visar att han uppfattat det som sagts och att han ställer sig positivt till det föregående yttrandet.

Den nästa typen av minimala postexpansioner kan innehålla *flera komponenter* av de föregående kategorierna. Den oftast förekommande versionen innehåller två komponenter, såsom *oh okay*. De olika komponenterna syftar på olika delar av den pågående diskussionen. (Schegloff 2017:141–142.)

Schegloff (2007:142), (7.31) HG, 16:25–33

1. Nan: F →	= 'hhh Dz he av iz own apar:rt[mint]
2. Hyl: S →	['hh] Yeah:h
3. Nan: SCT →	Oh:
4.	(1.0)
5. Nan: F →	How didju git iz number,
6.	(.)
7. Hyl: S →	I called infermation'n San Fr'ncissc(h) [uh]
8. Nan: SCT →	Oh
9.	(.)
10. Nan: SCT →	Very cleve:r, hh

I exemplet ovan förekommer flera bassekvenser. Den första finns på raden ett och två och är av typen fråga-svar. Nan som ställde frågan visar att hon uppfattat svaret med att producera en minimal postexpansion *oh*. Nan inleder också den nästa bassekvensen med en fråga på rad 5 som sedan besvaras på rad 7. Nan yttrar först en till *oh* på rad 8 men fortsätter sedan med *very clever* på rad 10. En kombination av dessa är då en postexpansion med flera komponenter.

Den sista typen av minimala postexpansioner är *post-completion musings*. De är yttranden som förekommer efter att sekvensen har avslutats; de projicerar inte ett andradrag och är kopplade till den föregående sekvensen. Sådana yttranden kallas även *postmortems* eftersom de ofta analyserar eller ger en diagnos av den föregående sekvensen. Oftast är det någon som inte producerat förstadragnet eller andradraget som yttrar en postcompletion musing med avsikt till att visa sin ståndpunkt till den redan avslutade sekvensen. (Schegloff 2007:142–143.)

4 Institutionella samtal

I detta kapitel beskriver jag vad som är kännetecknande för institutionella samtal. I det första underkapitlet jämför jag vardagliga och institutionella samtal för att kunna beskriva de institutionella samtalens särdrag. I det andra underkapitlet går jag närmare in på ett mindre delområde av institutionella samtal, samtalet inom hälsovård. I det tredje underkapitlet berättar jag om tidigare relevant forskning inom området.

4.1 *Institutionella samtal*

En form av asymmetrisk kommunikation är institutionella samtal ('institutional discourse') mellan professionella och lekmän. Deltagarna i vardagliga samtal oftast har symmetriska roller i diskussionen, medan institutionella samtal från grund och botten kännetecknas av en asymmetrisk relation mellan deltagarna (Drew & Heritage 1992:47). Det som karaktäriserar de professionella är att de antas vara socialt erkända och inneha expertis inom sitt specialområde (Linell 1990:19).

Skillnaden mellan vardagliga och institutionella samtal begränsas inte enbart till de asymmetriska rollerna hos deltagarna utan gäller även valet av ämnet, turtagningen och strukturen av samtalet. I vardagliga samtal finns oftast inte förutbestämda ämnen medan i institutionella samtal möts man för att diskutera ett visst problem. I vardagliga samtal fungerar turtagningen fritt med de vanliga principerna medan i institutionella samtal kan det finnas en viss ordning på hur saker behandlas. Att asymmetrisk kommunikation och ämnesbegränsningar endast skulle förekomma i institutionella samtal är inte hela sanningen, utan både kan även förekomma också i vardagliga samtal. (Linell 1990:19–21.)

Enligt Linell (1990:21) kännetecknar de följande fem punkterna institutionella samtal:

1. Specifikt aktivitet med i förväg bestämt syfte.
2. Rutiniserade sätt att realisera syftet.
3. Klara roller med skilda rättigheter och skyldigheter knutna till sig.
4. Ena parten, experten, har oftast sin samtalsroll som en del av sin yrkesövning.
5. Aktivitetstypen är socialt erkänd och har oftast något slags benämning eller beskrivning i vardagsspråket.

Drew och Heritage uttalar sig försiktigare om institutionella samtal. De poängterar att det inte alltid nödvändigtvis finns någon stor skillnad mellan vardagliga och institutionella samtal och att även enskilda diskussioner kan avvika från de riktlinjer som anses höra ihop med institutionella samtal (Drew & Heritage 1992:21). De fastställer tre huvuddrag hos institutionella samtal: bestämda mål för samtalen, specifika och särskilda restriktioner för handlingar och olika slutsatser som dras på basis av diskussionerna (Drew & Heritage 1992:22–25).

De kännetecknen som Linell samt Drew och Heritage identifierat liknar varandra till en hög grad. Båda nämner att samtalen tar plats på grund av ett visst, redan fastställt mål som nås genom rutiniserade handlingssätt. I båda definitioner beskrivs även tendensen till att anpassa reaktioner mer passande i en institutionell kontext och därmed minska känsloutbrott som skulle mer naturligt kunna ta plats i vardagliga samtal (se till exempel Drew & Heritage 1992:24–25 och Linell 1990:30).

Ett annat distinktivt drag hos institutionella samtal är deras form, vilket återspeglas speciellt inom turtagningssystemet som har beskrivits i det föregående kapitlet (Drew & Heritage 1992:26).

4.2 Kommunikation inom hälsovård

Behovet till att behandla ärenden som berör kundens hälsa är grunden till att de samtal som kommer att analyseras i denna avhandling har tagit plats. Samtalen har som syfte att förbättra klientens hälsa och tar fasta på de olika områden som experten anser vara problematiska. Sådan hälsovård faller i kategorin *förebyggande hälso- och sjukvård* som enligt Nationalencyklopedin har som syfte att främja hälsa och förebygga sjukdomar.

Linell (1990) är detta orsaken till att samtalet blir strukturerat på ett visst sätt (22). Samtalet består då av en sekvens med delaktiviteter då parterna introducerar och bearbetar problemet och strukturen i samtalet kan sägas vara av följande slag (ibid):

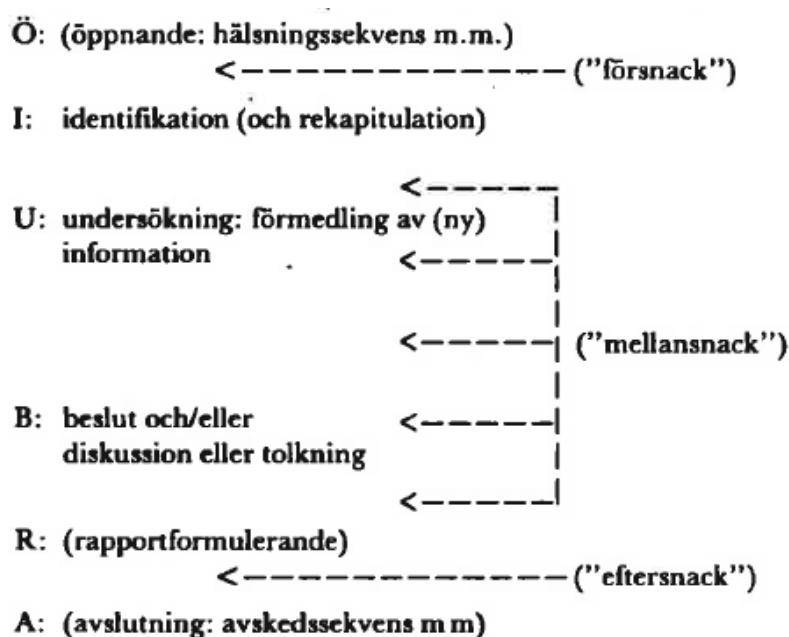


Bild 1. Delaktiviteterna i institutionella samtal enligt Linell (1990:22).

Institutionella samtal ofta är på förhand definierade och följer en viss struktur, som till exempel en konkret agenda. Enligt Linells manus påbörjas samtalen med en identifikationsdel som följs av en orientering eller förberedelse där det bestäms vilka ämnen som kommer att behandlas under mötet och när mötet är ett av många, diskuteras även om det tagits framsteg (Linell 2011:200). Denna rekapituleringsfas upprepas ett antal gånger då en rad olika teman diskuteras under ett och samma möte. Detta följs av mellansnack som oftast går till så att experten ställer frågor om det redan bestämda ämnet till klienten. Det leder till beslut eller diskussion. I slutet kan det även förekomma rapportformulering. I mitt material upprepas detta schema många gånger då samtalen inte enbart är korta besök som kretsar kring ett visst problem utan det som diskuteras och ska åtgärdas handlar om mer omfattande teman.

När Atkinson och Drew (1979) undersökte institutionella samtal i juridiska sessioner, la de märke till ett annorlunda turbyttessystem, *turn-type pre-allocation*. Det betyder att turbyttessystemet har blivit påverkat av de institutionella rollerna i diskussionen och deltagarna i diskussionen får enbart ta sådana turer som anses höra ihop med den sociala rollen. (Atkinson & Drew 1979:62.)

I juridiska omständigheter är rollerna dock striktare än hos samtal inom friskvård, men samma tendenser kan förväntas finnas även där. Heritage och Greatbatch (1991) bekräftar detta och poängterar att samtal inom till exempel just friskvård och terapi har samma

struktur men kan samtidigt undvika mer från den strikta strukturen (95–96). När samtalen har ett visst syfte och bägge parterna har sina egna roller, måste detta ha konsekvenser för hur turerna delas mellan diskussionsdeltagarna.

4.3 Tidigare forskning

Flera forskare har visat sitt intresse för att undersöka kommunikation inom hälsovård, men här nämner jag bara några arbeten som är finländska eller gäller kommunikation på svenska. Camilla Lindholm har forskat mycket inom det fältet och tittat närmare på till exempel flerledade frågor och svar på dem i sin doktorsavhandling *Frågor i praktiken: flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal* (2003). Ulla Melander Marttala har skrivit sin avhandling *Innehåll och perspektiv i samtal mellan läkare och patient: en språklig och samtalsanalytisk undersökning* (1995) om temat.

I boken *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* (2001) redigerad av Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä och Kari Eskola undersöks läkar-patientkommunikationen. I sin avhandling har Liisa Raevaara tittat på patienternas självdiagnoser i läkar-patientsamtal i *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla: keskustelunanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä* (2000). I tillägg har Eveliina Korpela forskat i de frågor som läkare ställer till patienterna i sin avhandling *Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla: keskustelunanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä* (2007).

5 Analys

I detta kapitel tittar jag på hur rådgivningssekvenserna i mitt material ser ut. Jag undersöker deras omgivning i diskussionen, både det som kommer före rådet och också det som följer rådet. I det första underkapitlet beskriver jag hur rådformuleringarna ser ut: vad som föregår rådet och hur rådformuleringen ser ut som sekventiell process. I det andra underkapitlet granskar jag det som kommer efter rådformuleringen i slutet av rådgivningssekvenserna.

5.1 Rådformuleringen

Rådformuleringarna är de mest centrala sekvensdelarna i rådgivningssekvenserna. När temat i samtalen är kundens hälsa, kan diskussionerna anses vara ordnade kring dessa rådformuleringar. På grund av de institutionella samtalens natur vill experten kunna antingen leda samtalet in på relevanta områden eller kommentera det som klienten tar upp under möten.

I mitt material har jag identifierat två typer av rådformuleringar. Om klienten är och tar rollen som lyssnare, har detta också konsekvenser för hurdana rådformuleringar som kan förekomma. Då är diskussionen mer ledd av experten, vilket gör att det är experten snarare än klienten som presenterar nya diskussionsämnen. Då kan råden komma mer fram i de frågor som experten ställer och de teman som experten tar upp i stället för att vara reaktioner på klientens yttranden. Själva rådet kan då vara inbakat i expertens yttrande även om yttrandets utseende liknar mer en fråga än ett råd i deklarativ eller imperativ. Detta kan urskiljas i hur experten ställer sina frågor och hur hen reagerar på svaren från klienten.

Om klienten däremot är aktiv i diskussionen och leder den vidare, kommenterar experten det som klienten tagit upp och formulerar rådet utgående från klientens initiativ. Den aktiva klienten sätter även andra spår i diskussionen: talturerna mellan samtalsdeltagarna är då mer jämna i längden, mängden av pauser är färre och såväl klienten som experten leder diskussionen vidare.

5.1.1 Förberedande handlingar – implicit rådformulering

I detta underkapitel presenterar jag från mitt material en typ av rådformulering vars form avviker från den som kan tänkas vara den mest förväntade. Denna rådgivningstyp vilar på det som har diskuterats under de tidigare möten: i dessa sekvenser hänvisas det till tidigare möten och det som behandlats där. Tolkningen av expertens handlingar som råd i dessa sekvenser förstärks av att den aktuella institutionella samtalstypen generellt handlar om rådgivning av klienter. Det finns med andra ord en stark förväntning att höra expertens bidrag som råd, tips eller rekommendationer (jfr Lindström 2005 som påpekar att yttranden i servicesamtal lätt tolkas som begäran av olika slag).

Excerpt 1, *Äter du flingor längre*, som presenteras nedan representerar den kortaste sekvenstypen i mitt material. Den består av endast ett närhetspar och postexpansioner, men ändå ryms det en rådformulering i den korta sekvensen.

Excerpt 1. Äter du flingor längre, VHAR_NAR_KL_RL_008

```
509 *PE1: mt ·h flingor äter du flingor längre
510 *PPP: (1.2)
511 *KU1: väldigt säll[an]
512 *PE1: [väldi]gt sä[llan]
513 *KU1: [jå]
514 *PPP: (1.9)
515 *PE1: m+m
516 *PPP: (3.0)
```

Sekvensen inleds av expertens direkta fråga *flingor äter du flingor längre* på rad 509. Klienten tänker 1.2 sekunder innan hen svarar *väldigt sällan* på rad 511. Experten upprepar registrerande svaret *väldigt sällan* som i sin tur besvaras med dialogpartikeln *jå*. Dessa tre svarsturer formuleras så att det senare överlappar med det tidigare: rad 512 överlappar med rad 511 och rad 513 med rad 512. Efter dessa intensivt producerade turer tystnar diskussionen för 1.9 sekunder och slutligen produceras det en sista dialogpartikel *m+m*.

Under den första turen sker det en hänvisning till de förra mötena, vilket markeras med ordet *längre* i slutet av turen. I frågans formulering visas att klienten antagligen tidigare ätit flingor och experten vill veta om hen fortsatt gör så. Klientens svar *väldigt sällan* på

rad 511 är negativt orienterat och ger inget vidare förtydligande om vad *väldigt sällan* egentligen betyder.

På grund av samtalets natur kan man anta att det måste ha skett någon slags rådgivning inom denna sekvens även om det inte är explicit. Närhetsparet *äter du flingor längre – väldigt sällan* måste då innehålla ett råd och en uppmaning till ett visst beteende anknutet till flingorna, även om rådet förblir implicit. Enligt Peräkylä et al. (2001) är svaret *väldigt sällan* ett minimerande svar och i detta sammanhang vill klienten med det signalera att flingor inte orsakar problem för hen (166–167).

Inom denna sekvens ställer experten endast en fråga, vilket kan tolkas så att experten nöjer sig med klientens svar när det inte ställs flera preciserande frågor. Då måste det implicita rådet vara att minska intaget av flingor. I en annan kontext skulle denna sekvens nödvändigtvis inte innehålla en rådformulering, men i denna kontext tolkar klienten det som experten säger lättare som råd.

I följande excerpt återfinns samma fenomen med en implicit rådformulering. I excerpt 2 går experten däremot inte rakt på saken utan styr diskussionen via en omväg.

Excerpt 2. Vår fettdiskussion, VHAR_NAR_KL_RL_005

370 *PE1: mt ·h (1.3) ??m:a:?? ·h har du börjat ·h
jag tänker på det här vår

371 *PE1: fett 'Hdiskussi[onH ·h]

372 *KU1: [mm]

373 *PE1: hur e det va- hur var det med den här oljan då (.)

374 *PE1: [ryps]oljan

375 *KU1: [mt]

376 *PPP: (0.7)

377 *KU1: ·h ja: vad vann använder jag het nu tå då h

378 *PPP: (2.4)

379 *KU1: j: jå i marinad [(skrattar)]

380 *PE1: [i marinader (0.3) jå]

381 *KU1: ·h ja (.) näe het e väl nog nästan inte het tå

382 *KU1: så kanske nångång olivolja på sallad men [·h]

383 *PE1: [m]m

384 *PPP: (0.3)

385 *KU1: som så

386 *PPP: (0.7)

387 *PE1: ·h men att det e fortsättningsvis också då smör när ni

388 *PE1: [gör mat]

389 *KU1: [mt ·h] (.) eh ja het e ju het tå alltså jag s- ja

390 *PE1: [mm]

391 *KU1: [ol]ja å smör förstås tå

392 *PE1: e- en bland[ing]

393 *KU1: [ja] en bland[ning]

394 *PE1: [jå]

395 *KU1: j[å]

396 *PE1: [s]uper

397 *KU1: [mm]

398 *PE1: [jå]+å

I excerpt 2, *Vår fettdiskussion*, börjar experten inleda den nya sekvensen med först en direkt fråga *har du börjat* men mitt i turen reparerar sig och går över till ett mer generellt

yttrande *jag tänker på det här vår fettdiskussion*. Hänvisningen till de tidigare diskussionerna sker igen under den första turen. Klienten reagerar *mm* och på rad 373 efter den föregående förberedningsfasen ställer experten den första frågan *hur var det med den här oljan då (.) rypsoljan*. Lindholm (1998:140) har visat att symtom introduceras med liknande *hur e det med X-konstruktioner* i läkar-patientsamtal. På följande rad från 375 till 385 berättar klienten om sin användning av rypsolja, *jå i marinad och kanske nångång olivolja på sallad men*.

Expertens nöjer sig inte med detta svar och ställer en fortsättningsfråga *men att det e fortsättningsvis också smör när ni gör mat* på rad 387. Klientens första svarstur till detta är undvikande *ja het e ju het tå alltså jag s- ja* på rad 389 och sedan lägger hen till *olja å smör förstås tå* på rad 391. Expertens summerar svaret till *en blandning* på rad 392, som sedan upprepas av klienten på den nästa raden. Efter detta förekommer det endast diskurspartiklar: *jå* tre gånger, även värderande *super* en gång och *mm*.

Det centrala i denna sekvens är fettanvändningen och det är också det som experten vill komma åt med sina turer. Redan den avbrutna inledningsfrågan *har du börjat* skulle kunna leda dit, men den förberedande turen blir då mer generell. Den första frågan preciserar temat på rad 373 och fastställer att det är användningen av rypsolja som intresserar experten. I sin svarstur väljer klienten att berätta om sin användning av mjuka fetter, var hen använder rypsolja och olivolja. Hårda fetter nämns inte alls och det lägger experten märke till och ställer den andra frågan just om smör på rad 387. När de konkluderat att smör används i en blandning, avslutas sekvensen.

Användningen av olika fettsorter är det som sekvensen handlar om. Rådet blir inte yttrat i klartext, men klienten verkar veta vad experten är ute efter och vad rådet är eftersom klienten endast berättar om det positiva och det som antagligen följer expertens råd. Det första svaret listar mjuka fetter och var de används, men det hårda fett, smör, nämns först efter att experten explicit ställt en fråga om saken. Just dessa följdfrågor visar att experten anser att klientens svar är otillräckliga (Peräkylä et al. 2001:172).

Denna excerpt är ett exempel på sekvenstypen där den implicita rådformuleringen föregås av en förberedande tur. Nedan i den följande excerpten *En liten ökning* av grönsaker syns samma fenomen.

Excerpt 3. En liten ökning av grönsaker, VHAR_NAR_KL_RL_008

483 *PE1: ·h mm: h (0.5) vi diskuterade kanske
en liten ökning av grönsaker

484 *KU1: mt jä

485 *PPP: (0.9)

486 *PE1: tycker du att du har (0.5) uppnått

487 *PPP: (1.3)

488 *PE1: eller

489 *KU1: ja i (0.3) åtminstone i början tyckte
[jag det var] ökning

490 *PE1: [m+m]

491 *PPP: (0.4)

492 *PE1: mt du tänkte på det då (.) [så där] (.) [aktivt]

493 *KU1: [jä]

494 *KU1: [mt å här] tar jag

495 *KU1: ju nog mera ·h ibland äter jag nästan bara den här

496 *PPP: (0.9)

497 *KU1: grönsaks:

498 *PE1: delen [här ja]

499 *KU1: [jä]

500 *PE1: m+[m]

501 *KU1: [·j]jä

500 *PE1: m+[m]

501 *KU1: [·j]jä

502 *PPP: (0.7)

503 *PE1: m+m

504 *PPP: (2.3)

505 *PE1: m+m

506 *PPP: (2.1)

507 *PE1: okej

508 *PPP: (1.6)

I excerpten *En liten ökning av grönsaker* såsom i excerpt 1 finns det en hänvisning till ett tidigare möte redan under den förberedande turen. I excerpt 2 konstaterar experten *vi diskuterade kanske en liten ökning av grönsaker* på rad 483. Klienten svarar med

dialogpartiklarna *mt ja*. Därefter ställer experten frågan *tycker du att du har uppnått eller*. Även om frågan inte är fullbordad, verkar klienten veta vad frågan är och svarar *ja åtminstone i början tyckte jag det var ökning* på rad 489. På rad 492 ger experten en förklaring *du tänkte på det så där aktivt*, till vilket klienten svarar *ja å här tar jag ju nog mera och ibland äter jag nästan bara den här grönsaksdelen* på raderna 494–497. Sekvensen avslutas igen med många dialogpartiklar radade efter varandra.

Det som behandlas i sekvensen blir tydligt redan från inledningsturen på rad 483 där experten hänvisar till en ökning av grönsaker. Därefter frågar experten om klienten uppnått något, antagligen en grönare kost, vilket klienten också medger fast nog med ett visst förbehåll. Klientens svar på frågan är jakande och experten ställer inga fortsättningsfrågor, så klienten har då antagligen följt det som tidigare rekommenderats. Klienten verkar vilja följa det som experten tar upp och även här bekräftar det som experten kommenterar.

I denna sekvens förekommer det en förberedande tur på rad 483 innan experten producerar det som innehåller den implicita rådformuleringen. I rådgivningssekvenser kan det förekomma flera förberedande turer än endast en. I följande exempel, *Har du vågat börja äta mer grönsaker*, bäddas rådet in med två sådana turer.

Excerpt 4. Har du vågat börja äta mer grönsaker, VHAR_NAR_KL_RL_004

276 *PE1: mt (0.5) vi vi diskuterade h ·h (0.7)
vi diskuterade ju det här

277 *PE1: med (.) vi ska si var jag har min
(1.0) min del (1.0) mt ·h

278 *PE1: vi diskuterade till exempel det här
med marevant å gr[önsak]erna

279 %com: marevan är en blodmedicin

280 *KU1: [mm]

281 *KU1: mm

282 *PE1: hur har det gått med dom [(0.7) mätning]arna

283 *KU1: [mt ·h ja+a]

284 *PPP: (0.4)

285 *PE1: har du vågat börja äta mera grönsaker

286 *KU1: ja alltså h det e ju det där på jobbet äter jag ju

287 *KU1: mycket grön[saker för] det e ju jag jobbar ju i
Arbetsplats≈

288 *PE1: [ja+a]

289 *KU1: ≈ så det e ju plockar man ju å så där ·h men hemma

290 *KU1: så blir det väl där gurka å tomat å majs

291 *KU1: [Hå pa]prikaH liksom det blir ju inget ·h

292 *PE1: [ja]

293 *PE1: nä (.) me[n]

294 *KU1: [r]oligt om man säger så

295 *KU1: [å eh ell]er blandningar utan det blir ju det där va:nliga

296 *PE1: [okej]

297 *PPP: (0.3)

298 *PE1: ja+a

299 *KU1: ·ja

300 *KU1: [·h men det]

301 *PE1: [·h men att dom här]

302 *PE1: I N R värdena har varit bra [när du har mätt (.) jå]

303 *KU1: [jo (.) jo] jo jo (.) jo jo

304 *PE1: f[ineman]g

305 *KU1: [·ja]

306 *KU1: m+m

307 *PPP: (0.8)

I excerpt 4 *Har du vågat börja äta mer grönsaker* finns det igen en hänvisning till en tidigare diskussion i den första turen på raderna 276–278. Temat som experten tar upp är blodmedicin och grönsaker: *vi diskuterade till exempel det här med marevant å grönsakerna*. Klienten bekräftar detta med att svara först överlappande *mm* och sedan efter att experten avslutat sin tur med *mm* en gång till på rad 281. På följande rad ställer experten den första frågan *hur har det gått med dom mätningarna* som klienten svarar på med dialogpartiklarna *mt ja+a*. När klienten inte lägger till något, blir det en kort paus innan experten ställer den andra frågan, *har du vågat börja äta mera grönsaker*. Det valda verbet *våga* kan bero på att grönsakerna är en källa för vitamin K som i sin tur påverkar doseringen av blodmedicinet Marevan (Hjärtförbundet 2015). På frågan om grönsaker svarar klienten jakande: *ja alltså ... på jobbet äter jag ju mycket grönsaker* och elaborerar vidare ämnet. Den tredje frågan ställd av experten knyter ihop båda frågorna, den första om mätningarna och den andra om grönsakerna: *men att dom här I N R värdena har varit bra när du har mätt* som besvaras med *ja m+m*.

Expertens presenterar temat i sekvensen redan under sin första tur. Den första frågan på rad 282 är mer inriktad på värdena, men den nästa frågan om grönsakerna på rad 285 säger mer om det implicita rådet. Klienten berättar då om sitt grönsaksintag, vilket vittnar om att ett råd har följts, och experten låter klienten att förstå att rådet fortfarande är aktuellt när det inte tas tillbaka. Med den tredje frågan om INR-värdena på rad 302 tar experten då reda på om grönsakerna påverkat doseringen, vilket de inte har gjort enligt klientens svar *jo jo*.

I denna sekvens kan rådformuleringen tyckas föregå av två förberedande turer: den första är en hänvisning till en tidigare diskussion och den andra en direkt ja-nejfråga. Hur klienten uppfattar expertens tur påverkar hurdana funktioner den kan ha. I de föregående uttagen finns det turer där experten inleder sekvensen med att hänvisa till en tidigare diskussion som blir uppfattade som förberedande handlingar i de redan presenterade fallen. I den följande excerpten, *Nutrilettbar*, tolkar klienten en liknande tur på ett annat sätt och hanterar den som den egentliga rådformuleringen.

Excerpt 5. Nutrilettbar, VHAR_NAR_KL_RL_003

260 *PE1: mt ·h vi diskuterade förra gången också det här att man
261 *PE1: kan ha något i väskan något (.) något något
262 *PE1: nut[rilettbar eller nötter eller (.)
sån där sån där så de har-]
263 *KU1: [jå (.) jå (0.5) ·h jå nog har jag] (.)
264 *KU1: men inte kommer jag ihåg att jag har det
265 *PE1: nä
266 *PPP: (0.5)
267 *PE1: ·nä
268 *KU1: så jag (.)
jag hittar ju då när jag har tid å äta men in[te]
269 *PE1: [m]m
270 *PPP: (0.4)
271 *KU1: inte då när jag behöver det
272 *PPP: (0.4)
273 *PE1: [m+m]
274 *KU1: [så de: mell]an varven inte
275 *PPP: (1.4)
276 *PE1: ja+a
277 *PPP: (1.0)
278 *PE1: ·h: ja+a: hördu
279 *PPP: (0.6)
280 *KU1: het e problematiskt [hnh]
281 *PE1: [ja]+a
282 *PPP: (0.6)
283 *KU1: mt het e nog het
284 *PPP: (0.7)

I excerpt 5, *Nutrilettbar*, är inledningen av samma typ som i de tidigare presenterade excerpterna 2–4: på raderna 260–262 formulerar experten sin förberedande tur med *vi diskuterade förra gången också det här att man ka ha något i väskan [...] nutrilettbar eller nötter*. Expertens tur är då närmast identisk med de tidigare fallen: hen hänvisar till en tidigare diskussion och tar upp ett konkret ämne. Klientens svarstur avviker från det tidigare. I stället för att kvittera den förberedande turen med en dialogpartikel, väljer

klienten att hantera expertens tur som en fråga om klienten har följt rådet och haft mellanmål i väskan. Klienten svarar bortförklarande *jå ja ja nog har jag men inte kommer jag ihåg att jag har det* på raderna 263–264. Experten reagerar endast med dialogpartikeln *nä* och ger plats åt klienten att fortsätta, vilket klienten också gör. Klienten fortsätter på samma sätt försvarande *så jag jag hittar ju då när jag har tid å äta men inte då när jag behöver det* på raderna 268 och 271. Klienten lägger till *så de: mellan varven inte* på rad 274. Båda svaren blir besvarade med dialogpartiklar. Efter en längre paus på 1.4 sekunder säger experten *ja+a* och efter ännu en paus till på 1.0 sekund fortsätter experten *ja+a hördu* på rad 278. Klienten summerar läget med *het e problematiskt* på rad 280 och *het e nog het* på rad 283.

I de tidigare excerpterna har klienterna tolkat hänvisningen till det tidigare som en förberedande tur och inte svarat med mer än en dialogpartikel, men i denna sekvens uppfattar klienten den första turen som en direkt uppföljningsfråga. Att turen uppfattas som en fråga kan bero även på det att i excerpterna 1–4 har klienten kunnat berätta hur hen följt det råd som nämns i hänvisningen. Till skillnad medger klienten i den föregående excerpten att hen inte kunnat följa ett tips. Den föregående excerpten visar således klart att det måste finnas en implicit rådformulering i hänvisningen som syftar tillbaka till en rådformulering som ägt rum under ett tidigare möte. Dessa turer som hänvisar tillbaka upprepar det tidigare formulerade rådet och fungerar som påminnelser, när experten inte tar rådet tillbaka.

5.1.2 Responsiva handlingar – explicit rådformulering

Denna typ av rådformulering förekommer i sekvenser där klienten är aktiv och producerar ny information. Rådformuleringen är mer explicit än i fallen som diskuterats det föregående underkapitlet. Nedan presenterar jag tre exempel på sådana fall. Det första exemplet i denna kategori är excerpt 6, *Det är nog ett fint beslut*.

Excerpt 6. Det är nog ett fint beslut, VHAR_NAR_KL_RL_002

336 *KU1: [jå] (.) men att nog finns det ??kvar?? för att jag skulle
 337 *KU1: behöva få bort (0.7) ·h femton (0.3) femton kilo så
 338 *KU1: skulle vara (1.4) idealet för mig åtminst[one]
 339 *PE1: [m|m:]
 340 *PPP: (1.8)
 341 *KU1: så skulle jag vara på en (0.6) nittifem ??nånting??
 342 *PE1: ja:
 343 *KU1: nittisex
 344 *PPP: (1.6)
 345 *KU1: det var jag så (.) så länge jag rökte så (.) var jag
 346 *PE1: precis [(.) ja]
 347 *KU1: [var jag ju då]r
 348 *PPP: (0.7)
 349 *PE1: mt (.) men det e nog [en f-]
 350 *KU1: [men jag] har lovat att inte
 351 *KU1: börja på nytt så att
 352 *PE1: [eh det e nog ett (.) fint beslut å bästa (.) bästa att]
 att≈
 353 *KU1: [(småskrattar) (1.3) (småskrattar)]
 354 *PE1: ≈sluta röka utan vidare
 355 *PE1: ·h att eh (0.5) att du ska liksom fokusera h eh
 fortsättningsvis på
 356 *PE1: att försöka sen äta (.) äta regelbundet å å (0.7)
 357 *PE1: å inte hoppa över måltider
 358 *KU1: nä
 359 *PE1: för då får du både ork å så får du (.) energi (0.4)
 360 *PE1: för at[t också] bli frisk (0.6) från (.)
 från det du nu ska
 361 *KU1: [m+m]
 362 *PPP: (1.1)
 363 *PE1: opereras (0.4) för
 364 *PPP: (0.5)
 365 *KU1: jo+o
 366 *PPP: (0.3)

Excerpt 6 inleds med ett längre förstadrag där klienten funderar kring vad som skulle vara den ideella vikten för hen. Den första turen fortsätter från rad 336 till 338, medan svaret som experten kommer med är endast dialogpartikeln *mm*. Sedan tänker klienten tillbaka på rad 345 och konstaterar att hen vägde det ideella så länge hen rökte. På rad 346 reagerar experten med *precis* överlappande med slutet av klientens tur. Efter en kort paus fortsätter experten med *det e nog en f-* som blir avbrutet av klienten som lägger till att hen har beslutit att inte börja på nytt. Då kommenterar experten *det är nog ett fint beslut* och fortsätter med ett längre råd *du ska liksom fokusera fortsättningsvis på att försöka sen äta regelbundet å inte hoppa över måltider*.

Rådformuleringen föregås av många längre turer av klienten där hen dryftar fritt kring ett tema som hen valt själv. Expertens plats åt klienten och reagerar endast med dialogpartiklar. När klienten talat till punkt, formulerar experten sitt råd. Rådet i denna excerpt liknar en uppmaning: experten berättar hur klienten ska agera. Temat som funderades kring är allmänt och då konstrueras rådet också i allmänna termer, det vill säga kring att äta överhuvudtaget. Den följande excerpten, *Inte har det blivit någon förändring*, följer samma mönster.

Excerpt 7. Inte har det blivit någon förändring, VHAR_NAR_KL_RL_003

1120 *KU1: mt ·h jag har ju upplevt förut å när jag har sagt (.)

1121 *KU1: vad som har varit problem att att (.) inte har det

1122 *KU1: blivit någon förändring jag har fått prata å så

1123 *PPP: (0.4)

1124 *PE1: m[m]

1125 *KU1: [mt] har jag fått vänta på att få prata nästa gång å så

1126 *PPP: (0.3)

1127 *PE1: m+m

1128 *PPP: (0.7)

1129 *KU1: e det samma sak att

1130 *PPP: (0.4)

1131 *PE1: mm

1132 *KU1: så har jag samma problem (.) som förr

1133 *PPP: (0.6)

1134 *PE1: m+m

1135 *PPP: (2.8)

1136 *PE1: mt ·h ja mitt råd till dig e ju nog ändå att (.)

1137 *PE1: tänk ännu mer på dig själv

1138 %com: PE1 bankar med handen i bordet

1139 *KU1: m+m

I excerpt 7, *Inte har det blivit någon förändring*, är det klienten som bestämmer takten för diskussionen. Klienten leder diskussionen och producerar längre turer än experten vars svarsturer består nästan enbart av diskurspartiklar fram till rådformuleringen.

Klientens första tur inleds på rad 1120 och varar fram till 1122. I den beskriver klienten en knepig situation *jag har ju upplevt förut å när jag har sagt vad som har varit problem att att inte har det blivit någon förändring jag har fått prata å så*. Efter en kort paus svarar experten *mm*. Klienten fortsätter direkt, även en aning överlappande *har jag fått vänta på att få prata nästa gång å så* på rad 1125. Detta följs av en kort paus på 0.3 sekunder, experten säger *m+m*. Efter en paus på 0.7 sekunder säger klienten *e det samma sak att* på rad 1129. Igen efter en paus på 0.4 reagerar experten *mm*. Klienten lägger till *så har jag samma problem som förr* på rad 1132, vilket avslutar hennes syntaktiska konstruktion. En paus på 0.6 följer och därefter kommenterar experten *m+m*. Klienten fortsätter inte

längre och då blir det en längre paus på 2.8 sekunder. Experten formulerar sitt råd *ja mitt råd till dig e ju nog ändå att tänk ännu mer på dig själv* på raderna 1136 och 1137.

Turerna i sekvensen följer ett tydligt mönster. Först håller klienten ordet men avslutar turerna med partiklarna *så* eller *att*, vilket signalerar att det kommer att bli fortsättning. När klienten håller paus under sin komplexa redogörelse, kommer experten in med korta partikelturer *mm* eller *m+m*. Detta upprepas fyra gånger under sekvensen.

Rådformuleringen i denna sekvens kommer på raderna 1136 och 1137. Den är lätt att känna igen som ett råd på grund av dess inramande form *mitt råd till dig*. Rådet formuleras först efter att klienten slutför sin bakgrundsredogörelse och det syntaktiska projekt som den består av.

I den följande excerpten, *Ett ägg till gröten*, finns inte något lika tydligt mönster i hur turerna är fördelade och de är mer jämna i längden.

Excerpt 8. Ett ägg till gröten, VHAR_NAR_KL_RL_007

217 *PE1: äter du ungefär som tidigare h
218 *KU1: mt ·h [nå] (0.6) mt jag ha byra (2.7) försöka h
219 *PE1: [du]
220 *PE1: m+m
221 *PPP: (0.4)
222 *KU1: å jag klarar som (.) på må:nain (0.4) tar jag några
223 *KU1: smoothien när jag far (.) [jag far hid] å simmar eller såde
224 *PE1: [mm]
225 *KU1: ·h jag stiger opp ·h (.) å tå kan jag koka gröten
226 *KU1: klockan tie tå jag
227 *PPP: (0.8)
228 *PE1: kommer he[m]
229 *KU1: ko]mbä heim]
230 *PE1: jå ·h
231 *KU1: å (0.3) [å så]
232 *PE1: [förr tog] du alltid den där salladen då men du kan ha
233 *PE1: [nån gröt nu då istället alltså]
234 *KU1: [·h (0.4) nå jag har] pro- jag har försöka med he nu
235 *PE1: m[+m]
236 *KU1: [jag] prova ·h men (.) tå jag äter gröten tycker jag
237 *KU1: att jag får lite tungt
238 *PE1: ja ja (.) det var det du sade jå (.) [m+m]
239 *KU1: [jå] (.)
240 *KU1: men att jag har i alla fall prova het nu
241 *PE1: m+m
242 *PPP: (0.6)
243 *PE1: ·h [skulle du kunna] ta ett ägg till med gröten
244 *KU1: [å s-]
245 *PPP: (2.4)
246 %com: PE1 gör en undrande min
247 *KU1: jå+[å]
248 *PE1: [h] kok- koka ägg h
249 *PPP: (0.4)
250 *KU1: nog skulle jag het nog (småskrattar)

251 *PE1: för det (.) det gör ju också liksom att det inte stiger
 252 *PE1: som bara de där kolhydraterna utan har man
 253 *PE1: med lite protein så blir det en jämnare stegring
 254 %com: PE1 ritar en kurva
 255 *PPP: (0.3)
 256 *KU1: ja:
 257 *PPP: (0.8)
 258 *KU1: ja på het viset
 259 *PE1: m+m
 260 *KU1: •ja
 261 *PPP: (0.9)
 262 *PE1: du kan testa
 263 *KU1: ja jag kan testa
 264 *PE1: m+m
 265 *PPP: (0.6)

I excerpt 8 inleder experten sekvensen med frågan *äter du ungefär som tidigare* på rad 217. Klienten redogör för sin matrutin på morgnarna *på må:nain tar jag några smoothien när jag far och tå kan jag koka gröten klockan tie tå jag kombä heim*. Vid lämpliga turbytesplatser kommenterar experten klientens uttalanden med olika varianter av *mm*. Expertens kommenterar gröten *förr tog du alltid den där salladen då men du kan ha nån gröt nu då istället alltså* på raderna 232–233. Klienten svarar med *jag prova men tå jag äter gröten tycker jag att jag får lite tungt* på raderna 236–237, vilket experten kvitterar med *ja ja det var det du sade ja m+m* på följande rad. Klienten svarar *men att jag har i alla fall prova het nu* på rad 240. Expertens kommenterar först *m+m* och efter det tystnar diskussionen för 0.6 sekunder. Därefter formulerar experten sitt råd till klienten *skulle du kunna ta ett ägg till med gröten* på rad 243 och *koka ägg* på rad 248. Detta besvaras av klienten med *ja+å nog skulle jag het nog*.

I denna excerpt har temat initierats av experten som ställer den inledande frågan. Klienten svarar på den och berättar om sina matvanor och att hen provat börja äta gröt i stället för sallad. Expertens ger då ett råd som är riktat mot dessa måltider och rekommenderar att klienten äter ett ägg i samband med gröten. Denna rådformulering liknar ett förslag eller

en fråga till formen *skulle du kunna*. Samtidigt är det fråga om en rekommendation på grund av samtalets natur: den som står för handlingen är expert inom sitt område.

Excerpterna 6, 7 och 8 följer samma mönster. Det är klienten som håller ordet och bestämmer takten för turbyten. Det ser vi i hur konstruktionen av dessa sekvenser organiseras så att klientens tur följs antingen av en kort paus eller av en dialogpartikel yttrad av experten. Detta upprepas så många gånger som klienten tar ordet vid turbytesplatser. När klienten då avstår från turen, fortsätter experten och tar samtidigt över taktpinnen. Det är i dessa turer som experten formulerar sitt råd till klienten. Det vill säga att mellansnacket pågår så länge klienten har behov till det och därefter avrundar experten det diskuterade temat med ett råd.

Råden i de föregående excerpterna är formulerade så att de är lätta att känna igen som råd. I excerpt 6 kommer experten först med ett uppmuntrande *det e nog ett fint beslut* som sedan följs av konkreta råd om att äta mer regelbundet. I excerpt 7 är rådet även mer entydigt: experten säger rakt ut att *mitt råd till dig e ju att tänk ännu mer på dig själv*. I excerpt 8 ger experten klienten ett förslag till att börja äta mångsidigare *skulle du kunna ta ett ägg till med gröten, koka ägg*.

5.2 Expansioner som följer en rådformulering

Hur samtalet fortsätter efter rådformuleringen beror på hur den föregående rådgivningssekvensen ser ut. Även här finns det två kategorier som följer samma indelning som finns i det föregående kapitlet. I de samtal som är mer klientledda följer en motiveringssekvens oftast rådformuleringen. Däremot i de sekvenser där det hänvisas till en tidigare diskussion och rådet inte upprepas på den aktuella konsultationen, kommer det ingen motiveringssekvens efter den implicita rådformuleringen. I dessa fall följs rådgivningssekvensen av avslutande postexpansioner.

5.2.1 Expansioner av implicita rådformuleringar

I detta underkapitel tittar jag först på de mer expertledda samtalen och hurdana expansioner det finns hos dem. Därefter går jag igenom hur expansioner i de mer klientledda samtalen ser ut. I båda fallen presenterar jag ett nytt exempel och jämför resultaten med de tidigare excerpterna.

Excerpt 9. Lite mera rypsolja, VHAR_NAR_KL_RL_002

509 *PE1: jepps ·h det som vi också diskuterade var (0.6)
att ni använde

510 *PE1: (0.7) smör i matlagningen å jag rekommenderade lite mera

511 *PE1: rypsolja

512 *PPP: (1.7)

513 *KU1: jä:

514 *PE1: har du hun[nit fundera]

515 *KU1: [nog har] vi (1.5) har vi rypsolja i kylskåpet

516 *KU1: å (.) använder den

517 *PPP: (0.5)

518 *PE1: okej

519 *PPP: (0.5)

520 *KU1: emellanåt sådär å (1.2) ofta om jag steker några biffar så

521 *KU1: använder jag både och å

522 *PE1: jä

523 *PPP: (1.5)

524 *PE1: jättebra

525 *PPP: (1.4)

526 *PE1: super

527 *PPP: (1.6)

528 *PE1: m+m

529 *PPP: (2.8)

530 *PE1: m+m

531 *PPP: (3.6)

I excerpt 9, *Lite mera rypsolja*, hänvisar experten tillbaka till en tidigare konsultation med *det som vi diskuterade var* och påminner klienten om ett råd som formulerades då: *jag rekommenderade lite mera rypsolja* på raderna 510–511. Efter denna konstruktion ställer experten frågan *har du hunnit fundera* på rad 514. Klienten svarar jakande på frågan *nog har vi har vi rypsolja i kylskåpet å använder den* på raderna 515–516. Expertens kommenterar *okej*. Klienten lägger ännu till *emellanåt sådär å ofta om jag steker några biffar så använder jag både å* på raderna 520–521. Efter detta har klienten inga flera turer i sekvensen och även expertens turer består endast av dialogpartiklar och värderande uttryck: *jä, jättebra, super* och till slut två gånger *m+m*.

Klientens svar tillfredsställer experten när klienten kan säga ha följt rådet. Därför ställer experten inga flera frågor utan kommenterar det som klienten sagt. Adjektiven *jättebra* och *super* verkar då beskriva hur experten ställer sig till klientens agerande och signalerar att ämnet slutbehandlats på ett tillfredsställande sätt (se Norrby m.fl. 2018 och Lindström m.fl. 2019 för sekvensavslutande värderingar).

Samma fenomen återfinns i de redan presenterade excerpterna som liknar denna. I den allra kortaste excerpten som är excerpt 1, *Äter du flingor längre* svarar klienten *väldigt sällan* på frågan. Experten upprepar svaret och klienten kommenterar då *jå*. Detta följs endast av dialogpartikeln *m+m* yttrad av experten, vilket avslutar sekvensen och lämnar det åsyftade tidigare rådet i kraft.

I excerpt 2, *Vår fettdiskussion*, ställer experten två frågor *hur var det med den här oljan då* och *men att det e fortsättningsvis också då smör när ni gör mat* innan hen är nöjd med klientens svar. När experten sammanfattar diskussionen med *en blandning* vilket klienten bekräftar, börjar samtalsparterna producera dialogpartiklar. I denna sekvens svarar klienten på expertens turer med diskurspartiklar. Först kommenterar experten *jå*, sedan klienten *jå*, experten *super*, klienten *mm* och experten *jå+å*. Den positiva värderingen *super* signalerar igen ett tillfredsställande sekvensslut och fungerar även som en indikation av att klienten uppmuntras att fortsätta enligt rådet.

I excerpt 3, *En liten ökning av grönsaker*, ställer experten frågan *tycker du att du har uppnått eller*, som klienten besvarar jakande. Efter detta sammanfattar experten det som klienten sagt och klienten elaborerar vidare i ämnet, fortsättande i jakande ton. Klienten avslutar sin tur med *den här grönsaks* som experten fullbordar med *delen här ja*. Efter detta produceras det endast diskurspartiklar, men turbyttssystemet fungerar i början som vanligt. Klienten kommenterar *jå*, experten *m+m*, klienten *jå*, experten *m+m* och klienten *jå*. Nu avbryts det mönstret och experten producerar *m+m* två gånger och *okej* med långa turer emellan innan sekvensen tar slut. Även här signalerar den positiva värderingen ett tillfredsställande slut och implicerar att klienten kan fortsätta med den berömvärda praktiken

Om svaret på den ställda frågan är i enlighet med det önskade svaret, förlängs sekvensen inte med preciserande frågor utan endast med ett kort utbyte av diskussionspartiklar och pauser. Ett exempel på detta är excerpt 1, *Äter du flingor längre*. Om svaret på frågan inte direkt är i enlighet med expertens önskan, ställer hen flera frågor till klienten. Till

exempel i excerpt 2, *Vår fettdiskussion*, kan man se hur den första frågan är på en allmän nivå och de senare ställda frågorna närmar sig det som rådet handlat om.

Hur sekvensen avslutas liknar delvis det resultat som Peräkylä et al. (2001) lägger fram från läkar-patientsamtal. Om patienten konstaterar att det inte finns något problem på ett hälsoområde, avslutar läkaren sekvensen utan kommentarer eller råd (Peräkylä et al. 2001:168–169). Ett liknande fall är excerpt 1, *Äter du flingor längre*, men i de övriga excerpterna kommenterar experten klientens svar.

Excerpt 5, *Nutritiöbar*, avviker från de tidigare nämnda excerpterna. I denna sekvens ställer experten ingen fråga, utan det är klienten som mest håller ordet. Klientens svar på rådformuleringen är nekande, vilket gör det för klienten nödvändigt att komma med en förklaring. Expertens avrundande turer består av dialogpartiklar, medan klientens uttalanden är längre, såsom *het e problematiskt* och *mt het e nog het*.

5.2.2 Expansioner av explicita rådformuleringar

I de sekvenser där rådet baseras på klientens yttranden ser även den sekventiella expansionen ut på ett annat sätt. I dessa sekvenser kan rådformuleringen följas av en motivering. Den följande excerpten fungerar som ett exempel på detta.

Excerpt 10. Så får du mera protein, VHAR_NAR_KL_RL_007

719 *KU1: jag kan i- (.) dricka het hur mytji som helst

720 *PE1: å het e på [mo- morgonen då (0.7) m+m]

721 *KU1: [het e så gott (.) ja på morgonen gör jag het]

722 *KU1: tå innan jag far (.)

723 *PE1: m+m

724 *PPP: (0.6)

725 *PE1: ja o[kej] (0.4) m+m

726 *KU1: [far ut h]

727 *PPP: (0.9)

728 %com: PE1 skriver

729 *PE1: mt ·h å vet du där kan du också sätta det här kvarg (0.5)

730 *PE1: så får du mera protein som mättar ännu mera

731 *KU1: ja+a (.) j[å]

732 *PE1: [jå]+å

733 *PPP: (1.0)

I excerpt 10, *Så får du mera protein*, berättar klienten om hur hen dricker en smoothie på morgonen. Rådgivningen sker på rad 729 när experten föreslår att klienten sätter kvarg in i smoothien. Detta följs av en paus på 0.5 sekunder och sedan lägger experten till motiveringen *så får du mera protein som mättar ännu mera* på rad 730.

Samma fenomen finns i även i de tidigare excerpterna. I excerpt 6, *Det är nog ett fint beslut* lägger experten till *för då får du både ork å så får du energi för att också bli frisk från det du nu ska*. I excerpt 7, *Inte har det blivit någon förändring* kommer visserligen ingen motivering, men rådet är också av en annan typ och rör inte hälsofrågor: *mitt råd till dig e ju nog ändå att tänk ännu mer på dig själv*. I excerpt 8, *Ett ägg till gröten*, motiverar experten med *för det det gör ju också liksom att det inte stiger som bara de där kolhydraterna utan har man med lite protein så blir det en jämnare stegring*.

När experten motiverar sitt råd, får klienten information om varför det lönar sig att följa expertens råd. Motiveringen kan då fungera som en extramotivation för klienten, när klienten varför hen ska göra på ett visst sätt. Det är inte bara klienten som drar nytta av

motiveringen utan den hjälper även experten. Med motiveringen visar experten sin expertis inom området.

6 Sammanfattning och diskussion

I institutionella samtal är samtalsrollerna förbestämda och den asymmetriska relationen mellan experten och klienten syns bland annat i hur turerna är uppbyggda. De institutionella samtalen har ett visst syfte som experten hjälper klienten att uppnå genom diskussionerna: därför är det experten som antingen leder diskussionen och tar itu med problem eller kommenterar det som klienten tar upp.

Sekvensernas längd varierar från korta fråga-svarsekvenser till längre, mer etablerade och komplicerade turer. Om klienten inte är aktiv i diskussionen, blir samtalet mer lett av experten och då följer strukturen det som Linell beskrivit: rekapituleringsfas, förmedling av ny information, mellansnack, tolkning och rapportformulering. Om klienten däremot är en aktiv diskussionsdeltagare, är övergången mellan de olika rekapituleringsfaserna svårare att urskilja. I en mer aktiv diskussion är ämnena även lättare och mer informella samtidigt som samtalsstrukturen avviker från Linells schema, medan i diskussioner som leds mest av experten, är det mer fokus på specifika ämnen och konsultationerna fortskrider som Linell beskrivit.

I mitt material förekommer det två typer av rådformuleringar, implicita och explicita. De implicita rådformuleringarna består av expertens hänvisning till ett tidigare diskuterat tema som har med en tidigare rådformulering att göra. De explicita rådformuleringarna baseras däremot på det som klienten berättat och har karaktären av nya råd. De excerpter som jag klassificerat som implicita är nummer 1, 2, 3, 4, 5 och 9. De explicita är excerpterna 6, 7, 8 och 10.

De implicita råden förekommer i diskussioner som är mer expertledda, det vill säga att det är experten som ställer frågor och klienten som svarar på dem utan att ta egna initiativ. En ofta använd konstruktion i mitt material är *vi diskuterade förra gången* och sedan en precisering om vad som diskuterades, till exempel *en ökning av grönsaker*. Oftast uppfattades dessa turer som förberedande handlingar och påminnelser om ett tidigare och fortfarande aktuellt råd och svaret blev en responsartikel. Sedan ställde experten en fråga om temat som experten introducerat. Om klientens svar på frågan var jakande och beskrev hur hen följt rådet, förekom det inga fortsättningsfrågor. Om klienten däremot inte hade följt rådet, ställde experten flera frågor om ämnet tills de hade nått samförstånd och det tidigare formulerade rådet blev tydligare.

De explicita råden kommer som en reaktion på det som klienten talat om. Dessa sekvenser kan vara initierade av såväl klienten som experten, men det centrala är att klienten talar relativt fritt om temat. Experten avbryter inte utan svarar med dialogpartiklar före klienten talat färdigt och inte längre tar emot turen vid en lämplig turbytesplats. I dessa sekvenser är rådet baserat på det som klienten talat om och rådformuleringar är tydliga och framtidsorienterade. De kan vara uppmaningar (*du ska*), direkta råd (*mitt råd till dig är*), förslag (*skulle du kunna*) eller upplysningar (*vet du där kan du också*).

Det som kommer efter rådgivningssegmentet beror på rådformuleringen. Om rådformuleringen är implicit, kan det förekomma följdfrågor beroende på klientens svar, men sekvenserna avslutas oftast med turer som består endast av diskurspartiklar. I vissa fall var det endast experten som producerade dem, men i andra fall skedde det turbyte efter dialogpartikeln så att den andra svarade med en motsvarande diskurspartikel. Hade klienten följt rådet, kunde experten även yttra ett uppmuntrande ord såsom *jättebra* eller *super* som markerar såväl en tillfredsställande utgång som sekvensens slut. Motiveringar förekom det däremot inte efter implicita rådformuleringar.

Om rådformuleringen var explicit, följdes den oftast direkt av en motivering. I motiveringarna berättade experten varför klienten borde följa rådet och hur hen får nytta av det. Motiveringen lades till för att förstärka rådet och för att betona expertens roll.

Det problematiska med mitt material är att det endast förekommer en expert i de olika inspelningarna så en del av de samtalsdrag jag identifierat kan vara knutna till personen. Dock är mitt material som omfattar åtta samtal ändå så stort att vissa slutsatser kan dras av den sekventiella organisationen vid rådformulering. Resultaten visar upp ett mönster för olika slags rådformuleringar, men resultaten kunde testas med ett större material.

Det är möjligt att forska vidare i ämnet genom att titta på experter inom olika områden och närmare på de kommunikativa mönstren där. Ett intressant fynd i materialet var även användningen av personliga pronomen i samband med rådformuleringarna och tilltalet. Det varierade från det generiska pronomenet *man* till ett direkt *du* i frågor eller uppmaningar. Det intressanta är att även om man talar på ett mer allmänt plan och formulerar yttrandet så att man inte direkt nämner mottagaren, kan mottagaren lätt tolka det som riktat till hen. Man skulle därmed kunna undersöka vilka interaktionella motiveringar de olika pronomenanvändningarna har.

7 Litteratur

- Atkinson, J. Maxwell & Paul Drew. 1979. *Order in Court. The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. Humanities Press: New Jersey.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Margret Selting. 2018. *Interactional Linguistics. Studying Language in Social Interaction*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Drew, Paul & John Heritage. 1992. Analyzing talk at work: an introduction. I Drew, P. & J. Heritage (red.), *Talk at work: interaction in institutional settings*, Cambridge University Press, 3–65.
- Heritage, John. 1989. Current developments in conversation analysis. I Roger, D. & P. Bull (red.), *Conversation: an interdisciplinary perspective*. Clevedon & Philadelphia, 21–47.
- Heritage, John & David Greatbatch. 1991. Institutional Talk: News Interviews. I Boden, D. & D. H. Zimmerman (red.) *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Polity Press: Cambridge, 93–137.
- Hjärtförbundet. Dosering av Marevan. <https://sydan.fi/sv/fact/dosering-av-marevan/> (hämtat 10.3.2019).
- Institutet för hälsa och välfärd. 2014. Allmän information om folksjukdomar. <https://thl.fi/sv/web/folksjukdomar/allman-information-om-folksjukdomar> (hämtat 23.3.2019).
- Interaction and Variation in Pluricentric Languages. Communicative Patterns in Sweden Swedish and Finland Swedish. https://www.su.se/polopoly_fs/1.145087.1378194971!/menu/standard/file/IVIP_presentation.pdf (hämtat 27.3.2018).
- Lindholm, Camilla. 1998. Hur e de med sömnen. Om bruket av en frågekonstruktion i läkar-patientsamtal. I H. Lehti-Eklund (red.) *Samtalsstudier. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet B:19*. Helsingfors, 139–146.
- Lindström, Anna. 2005. Language as social action: a study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. I Hakulinen A.

& M. Selting (red.), *Syntax and Lexis in Conversation: Studies on the Use of Linguistic Resources in Talk-in-Interaction* Amsterdam: Benjamins, 209–230.

Lindström, Jan. 2006. *Tur och ordning*. Nordstedts akademiska förlag: Stockholm.

Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny 2019. Task-completing assessments in service encounters. *Research on Language and Social Interaction*.

Linell, Per. 1990. De institutionaliserade samtalens elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. I *Forskning om utbildning*, vol. 17, 1990:4, 18–35.

Linell, Per. 2011. *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet: Linköping.

Nationalencyklopedin. Förebyggande hälso- och sjukvård.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/f%C3%B6rebyggande-h%C3%A4lso-och-sjukv%C3%A5rd> (hämtat 10.12.2018).

Norrby, Catrin. 2014. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Studentlitteratur: Lund.

Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Wide, Camilla & Jenny Nilsson. 2018. Kivasvenska och kanonsvenska. Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal. I Silén, B., Huhtala, A., Lehti-Eklund, H., Stenberg-Sirén, J. & V. Syrjälä (red.), *Svenskan i Finland 17*. Helsingfors: Helsingfors universitet, 107–117.

Peräkylä, Anssi, Sorjonen, Marja-Leena, Tammi, Tuukka, Raevaara, Liisa & Markku Haakana. 2001. Potilaan elämäntavoista keskusteleminen. I Sorjonen, M-L, Peräkylä, A. & K. Eskola (red.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, Vastapaino: Tampere, 161–182.

Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Gail Jefferson. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. I *Language*, Vol. 50, No. 4, 696–735.

Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction. Volume 1*. Cambridge University Press: New York.